



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان: بررسی میزان و علل تعارض و شناسایی سبک های مدیریت آن در بین

پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۸

توسط: زینت مهرجردی استبرق

استاد راهنما: دکتر محمد رضا امیر اسماعیلی

استاد مشاور: دکتر وحید یزدی فیض آبادی

سال تحصیلی: ۱۳۹۸-۹۹



School of Management and Medical Information

Master Thesis in Health Services Management

Title : **Investigating the extent and causes conflict and identifying its management styles among nurses in Kerman's Educational Hospitals, 2019**

By : **Zinat Mehrjerdi Estabragh**

Supervisor : **Dr. Mohammad Reza Amir Esmaili**

Consultant Professor : **Dr. Vahid Yazdi Feyzabadi**

Academic year : **2019-2020**

چکیده

مقدمه و اهداف: تعارض جزئی از زندگی اجتماعی و غیرقابل اجتناب است. علل بسیاری سبب بروز تعارض می‌شوند که تحت عنوان عوامل فردی و سازمانی تعارض شناخته شدند. شناسایی این عوامل و شدت آن‌ها گام مهمی جهت مدیریت تعارض تلقی می‌شود. تعارض در بیمارستان‌ها با توجه به اینکه نقش مهمی در سلامت آحاد جامعه دارند، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد و در این میان کادر پرستاری به دلیل نقش مهم و حیاتی که در فرآیند درمان بیماران برعهده دارد، همواره مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت می‌باشند. این مطالعه با هدف تعیین میزان و علل تعارض و شناسایی سبک‌های مدیریت آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان انجام شد.

روش‌ها: این پژوهش ترکیبی متوالی می‌باشد که به صورت مقطعی در بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۸ انجام شد. بخش کمی پژوهش به صورت توصیفی-تحلیلی در زمینه میزان تعارض و علل آن است و اطلاعات مربوط به آن توسط دو پرسشنامه استاندارد با حجم نمونه ۴۰۰ نفر جمع‌آوری گردید. در بخش کیفی این پژوهش به روش پدیدارشناسی توصیفی ۲۹ مصاحبه نیمه ساختار یافته جهت شناسایی سبک-های مدیریت تعارض پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های کمی حاصل از پژوهش با استفاده از آزمون‌های آنالیز واریانس یک طرفه، تعقیبی شفه و رگرسیون لجستیک ترتیبی و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ و تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA10 صورت گرفت.

یافته‌ها: میزان تعارض در بین پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در حد متوسط می‌باشد. در بین عوامل فردی تعارض دو عامل تفاوت در نگرش‌ها و سلايق کارکنان و تفاوت در اخلاق کارکنان بیشتر و عوامل ارزش‌ها و اعتقادات متضاد کارکنان و درک نادرست کارکنان از نیازهای فردی کمتر سبب بروز تعارض می‌شدند. بار کاری و وجود تبعیضات زیاد در محیط کار دو عامل اصلی بروز تعارض سازمانی شناخته شدند در حالیکه فرآیندها و ارتباطات رسمی و رهبری ضعیف کمتر از سایر موارد سبب بروز تعارض در بیمارستان‌ها می‌شدند. اختلاف بین میانگین‌ها نشان داد، میانگین میزان تعارض در بین پرستاران بیمارستان افضل‌پور با بیمارستان

شفا اختلاف معناداری دارد. رابطه معناداری بین میزان تعارض با سن و علل تعارض (فردی و سازمانی) با توجه به سطح معناداری ($P\text{-value} < 0/05$) و فاصله اطمینان نسبت شانس وجود دارد. تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها منجر به شناسایی ۵ مضمون و ۱۸ مضمون فرعی گردید که در قالب پنج سبک مدیریت تعارض (مصالحه، همکاری و حل مسئله، اجتناب، سازگاری، رقابت و اجبار) جای گرفتند و مضامین فرعی عملکرد آن‌ها نیز بیان گردید.

نتیجه‌گیری: مطالعه حاضر نشان داد که سطح تعارض در بیمارستان‌های مورد مطالعه در سطح متوسط می‌باشد، هر چند تفاوت‌هایی در بین بیمارستان‌ها مشاهده شد. علاوه بر این بخش کیفی مطالعه نیز نشان داد که مدل مدیریت تعارض در این مراکز درمانی در چارچوب مدل‌های پیشنهاد شده از سوی صاحب‌نظران مدیریت می‌باشد. شاید بتوان چنین نتیجه‌گیری کرد که نقش فرهنگ در مدیریت تعارض تنها در انتخاب و اتخاذ سبک می‌باشد. جهت بهبود مدیریت تعارض در این بیمارستان‌ها برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه اخلاق در حرفه پرستاری و مدیریت تعارض و تدوین برنامه‌هایی جهت کاهش بار کاری پرستاران پیشنهاد می‌گردد.

کلمات کلیدی: تعارض، پرستاران، سبک‌های مدیریت تعارض، بیمارستان آموزشی

Abstract

background and objectives : Conflict is an avoidable part of social life. Many factors cause conflicts which can be classified as individual and organizational factors. Identifying these factors and their intensity is an important step toward conflict management. Organizational conflicts at hospitals is very important since they play an important role in society health, meanwhile, nursing staff has always been at special attention because of their critical and important role in treating patients. This study aimed to determine the extent and causes conflict and identifying its management styles among nurses in Kerman's Educational Hospitals .

Methods: This is a consecutive mixed method study which was carried out cross sectional in teaching hospitals of city of Kerman in 2019. The quantitative part of the research was descriptive – analytical and investigated the rate of conflict and its causes. The quantitative data was gathered using two standard questionnaires which were completed by 400 nurses. For the qualitative part of this research, 29 semi- structured interviews were conducted to identify nurses ' conflict management styles. Quantitative data were analyzed by One-way analysis of variance, scheffe post hoc test, and ordinal logistic regression using SPSS software version 24 and. Qualitative data were analyzed using MAXQDA 10 software .

Results: The rate of conflict among nurses of teaching hospitals in Kerman was moderate. Among the individual factors of conflict, the difference between employees attitudes and tastes and differences in employees ethics were the leading conflict factors on the one hand and factors related to values, employees contradicting beliefs as well as employees misperception of individual needs were the least conflict producers on the other hand. Workload and existence of many discriminations in work environment were identified two main factors of organizational

conflict, while formal processes and communication and weak leadership have caused conflicts in hospitals. The difference between means showed that the mean of conflict among the nurses of Afzalipour hospital was significantly different with shafa hospital. There is a significant relationship between the rate of conflict with age and source of conflict (individual and organizational) according to significance level ($P\text{-value} < 0.05$) and confidence interval. Analysis of interviews led to the identification of Five themes and eighteen sub-themes which were replaced by five styles of conflict management (compromise, collaboration and resolving, avoidance, adaptation, competition and compulsion) and sub themes were expressed.

Conclusion: The present study showed that the level of conflict in the studied hospitals is moderate, although some differences were observed between the hospitals. In addition to this qualitative part of the study, it showed that the conflict management model in these medical centers is within the framework of the models proposed by management experts. It may be concluded that the role of culture in conflict management is only in the choice and adoption of style. In order to improve conflict management in these hospitals, it is recommended to hold training workshops in the field of ethics in the nursing profession and conflict management and to develop programs to reduce the workload of nurses.

Key words : conflict, nurses, conflict management styles, teaching hospital

فهرست مطالب

| | |
|-----------------------------------|----|
| فصل اول: مقدمه و اهداف..... | ۱ |
| ۱-۱ مقدمه..... | ۲ |
| ۱-۲ بیان مسئله و اهمیت موضوع..... | ۲ |
| ۱-۳ اهداف پژوهش..... | ۵ |
| ۱-۳-۱ هدف کلی..... | ۵ |
| ۱-۳-۲ اهداف جزئی..... | ۵ |
| ۱-۳-۳ اهداف کاربردی..... | ۶ |
| ۱-۴ سؤالات..... | ۶ |
| ۱-۵ فرضیات..... | ۶ |
| ۱-۶ تعاریف واژگان..... | ۶ |
| ۱-۶-۱ تعارض..... | ۶ |
| ۱-۶-۲ علل تعارض..... | ۷ |
| ۱-۶-۳ مدیریت تعارض..... | ۷ |
| ۱-۶-۴ سبک های مدیریت تعارض..... | ۸ |
| ۱-۷ خلاصه فصل..... | ۸ |
| فصل دوم: بررسی متون..... | ۹ |
| ۲-۱ مقدمه..... | ۱۰ |

| | |
|--|----|
| ۲-۲ کلیات موضوع..... | ۱۰ |
| ۲-۲-۱ تعارض..... | ۱۰ |
| ۲-۲-۲ مکاتب فکری یا سیر تکاملی اندیشه تعارض..... | ۱۲ |
| ۲-۲-۳ اثرات پدیده تعارض..... | ۱۳ |
| ۲-۲-۴ عوامل ایجاد کننده تعارض..... | ۱۴ |
| ۲-۲-۵ مدیریت تعارض..... | ۱۶ |
| ۲-۲-۵-۱ سبک های مدیریت تعارض..... | ۱۷ |
| ۲-۲-۵-۲ روش های ساختاری برای مدیریت تعارض:..... | ۱۹ |
| ۲-۲-۵-۳ نتایج مدیریت صحیح تعارض..... | ۲۰ |
| ۲-۲-۶ تعارض در بیمارستان ها..... | ۲۰ |
| ۲-۲-۷ تعارض در پرستاری..... | ۲۲ |
| ۲-۳ پیشینه علمی پژوهش..... | ۲۶ |
| ۲-۳-۱ مطالعات داخلی..... | ۲۶ |
| ۲-۳-۲ مطالعات خارجی..... | ۳۰ |
| ۲-۳-۳ تحلیل مطالعات..... | ۳۳ |
| ۲-۴ خلاصه فصل..... | ۳۳ |
| فصل سوم: مواد و روش ها..... | ۳۵ |
| ۳-۱ مقدمه..... | ۳۶ |

- ۳-۲ نوع مطالعه..... ۳۶
- ۳-۳ مشخصات ابزار جمع آوری اطلاعات و نحوه جمع آوری آن..... ۳۶
- ۳-۴ جامعه مورد مطالعه..... ۳۷
- ۳-۴-۱ تعریف جامعه مورد مطالعه..... ۳۷
- ۳-۴-۲ معیار های ورود و خروج از مطالعه..... ۳۷
- ۳-۴-۳ روش محاسبه حجم نمونه و تعداد آن..... ۳۷
- ۳-۴-۳-۱ روش محاسبه حجم نمونه و تعداد آن در بخش کمی..... ۳۷
- ۳-۴-۳-۲ روش محاسبه حجم نمونه و تعداد آن در بخش کیفی..... ۳۸
- ۳-۵ روش اجرای پژوهش..... ۳۸
- ۳-۵-۱ روش اجرای پژوهش در بخش کمی..... ۳۸
- ۳-۵-۲ روش اجرای پژوهش در بخش کیفی..... ۳۹
- ۳-۶ روش تجزیه و تحلیل آماری..... ۳۹
- ۳-۶-۱ روش تجزیه و تحلیل داده های کمی..... ۳۹
- ۳-۶-۲ روش تجزیه و تحلیل داده های کیفی..... ۳۹
- ۳-۷ مکان و زمان انجام مطالعه (دامنه زمانی و دامنه مکانی)..... ۴۰
- ۳-۸ ملاحظات اخلاقی..... ۴۰
- ۳-۹ مشکلات و محدودیت ها و راهکار های کاهش آن..... ۴۱
- ۳-۱۰ خلاصه فصل..... ۴۱

| | |
|---|----|
| فصل چهارم: یافته ها..... | ۴۲ |
| ۴-۱ مقدمه..... | ۴۳ |
| ۴-۲ یافته های بخش کمی پژوهش..... | ۴۳ |
| ۴-۳: یافته های بخش کیفی پژوهش..... | ۵۷ |
| ۴-۳-۱ مصالحه..... | ۵۹ |
| ۴-۳-۱-۱ رفع سوء تفاهم با وساطت مافوق..... | ۵۹ |
| ۴-۳-۱-۲ دادن آگاهی کافی..... | ۶۲ |
| ۴-۳-۱-۳ صحبت دوستانه و مسالمت آمیز..... | ۶۳ |
| ۴-۳-۲ همکاری (حل مسئله)..... | ۶۵ |
| ۴-۳-۲-۱ مساعدت در امر آموزش و یادگیری نیرو های تازه کار..... | ۶۶ |
| ۴-۳-۲-۲ کمک به سایر همکاران در راستای کاهش شیفت و حجم کار ی آنها..... | ۷۰ |
| ۴-۳-۲-۳ موافقت با جابجایی بخش کاری پرسنل..... | ۷۲ |
| ۴-۳-۲-۴ تعویض شیفت کاری با همکاران..... | ۷۵ |
| ۴-۳-۲-۵ پیگیری جهت تأمین امکانات، دارو و نیرو..... | ۷۶ |
| ۴-۳-۲-۶ تعریف سلسله مراتب برای رسیدگی به اختلافات..... | ۷۹ |
| ۴-۳-۳ اجتناب..... | ۸۵ |
| ۴-۳-۳-۱ عدم بحث در حضور بیمار..... | ۸۶ |
| ۴-۳-۳-۲ عقب نشینی و صرف نظر کردن..... | ۸۷ |

- ۴-۳-۴ سازگاری..... ۸۷
- ۴-۳-۴-۱ کنار آمدن با برنامه کاری، حجم زیاد کار و کمبود امکانات..... ۸۸
- ۴-۳-۴-۲ سازش با بیمار و همراهی او..... ۹۱
- ۴-۳-۴-۳ کنار آمدن با پزشکان..... ۹۳
- ۴-۳-۵ رقابت (اجبار)..... ۹۳
- ۴-۳-۵-۱ برخورد با خطاهای پرستاری..... ۹۴
- ۴-۳-۵-۲ کنترل رفتار همراهی بیمار..... ۹۵
- ۴-۳-۵-۳ وجود سه شیفت کاری در برنامه تمام پرسنل..... ۹۶
- ۴-۳-۵-۴ اضافه کاری برای نیروهای طرحی..... ۹۷
- ۴-۴ خلاصه فصل..... ۹۸
- فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری..... ۱۰۰
- ۵-۱ مقدمه..... ۱۰۱
- ۵-۲ اهم یافته های پژوهش..... ۱۰۱
- ۵-۲-۱ اهم یافته های کمی پژوهش..... ۱۰۱
- ۵-۲-۲ اهم یافته های کیفی پژوهش..... ۱۰۱
- ۵-۳ بحث در مورد یافته های پژوهش..... ۱۰۲
- ۵-۳-۱ بحث در مورد یافته های کمی پژوهش..... ۱۰۲
- ۵-۳-۲ بحث در مورد یافته های کیفی پژوهش..... ۱۰۵

۵-۴ نتیجه گیری..... ۱۰۸

۵-۵ پیشنهادات در ارتباط با یافته های پژوهش..... ۱۰۸

۵-۶ پیشنهاداتی برای پژوهش های آتی..... ۱۱۰

۵-۷ خلاصه فصل..... ۱۱۰

فهرست منابع..... ۱۱۱

فهرست منابع

1. Elena Losa Iglesias M, Becerro de Bengoa Vallejo R. Conflict resolution styles in the nursing profession. *Contemporary nurse*. 2012;43(1):73-80.
2. Mosadeghrad AM. Essentials of healthcare organization and management Iran Tehran: Debagran Tehran; 2015. (In Persian)
3. Forbat L, Teuten B, Barclay S. Conflict escalation in paediatric services: findings from a qualitative study. *Archives of disease in childhood*. 2015;100(8):769-73.
4. Pavlakis A, Kaitelidou D, Theodorou M, Galanis P, Sourtzi P, Siskou O. Conflict management in public hospitals: the Cyprus case. *International nursing review*. 2011;58(2):242-8.
5. Zakari N, Al Khamis N, Hamadi H. Conflict and professionalism: perceptions among nurses in Saudi Arabia. *International nursing review*. 2010;57(3):297-304.
6. Nekoei-Moghadam M, Delavari S, Salajeghe M, Ghorbani MH. The relationship between leadership styles and conflict management strategies used by top and middle managers of Kerman's Educational Hospitals. *Hospital (Rio J)*. 2010;9(1):57-66. (In Persian)
7. Sportsman S, Hamilton P. Conflict management styles in the health professions. *Journal of professional nursing*. 2007;23(3):157-66.
8. Mosadeghrad A, Arab M, Mojbafan A. Conflict and its causes in hospitals of tehran university of medical sciences. *Journal of Hospital*. 2016;15(40):59-69. (In Persian)
9. Tourani S, Hoseini F, Azmal M, Kalhor R. Correlation between nurses' conflict level and application of negotiation styles by head nurses in general hospitals of Boushehr Province (2007). 2011. (In Persian)
10. Panahi M, Pourreza A, Akbari F, Rahimi A, Khalili Z. Sources of conflict between physicians and nurses. *Journal of Hospital*. 2014;12(4):31-9. (In Persian)

11. Çınar F, Kaban A. Conflict management and visionary leadership : An application in hospital organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.2012;58(12):197-206.
12. Thomas KW. Thomas-Kilmann conflict mode instrument : Xicom Tuxedo, NY; 1974.
13. Whitehead DK, Weiss SA, Tappen RM. Essentials of nursing leadership and management : FA Davis; 2010;4(1):59-66.
14. Brinkert R. A literature review of conflict communication causes, costs, benefits and interventions in nursing. *Journal of Nursing Management*. 2010;18(2):145-56.
15. Farzadnia F. The Impact of Emotional Intelligence on conflict-handling styles among the head nurses of Milad hospital, Tehran. 2012;20(2):53-61 . (In Persian)
16. Pitsillidou M, Farmakas A, Noura M, Roupia Z. Conflict management among health professionals in hospitals of Cyprus. *Journal of Nursing Management*. 2018;26(8):953-60.
17. Lather AS, Jain S, Shukla AD, Studies M. Cross cultural conflict resolution styles: An extensive literature review. *Asian journal of management research*. 2010;1:130-46.
18. Tourani S, Amadi B, Karami A. The correlation between nurses' conflict and head nurses' emotional intelligence in the emergency ward of teaching hospitals affiliated to Iran University of Medical Sciences. *Journal Of Health Promotion Management (jhpm)*. 2014;3(3). (In Persian)
19. Al-Hamdan Z, Shukri R, Anthony D. Conflict management styles used by nurse managers in the Sultanate of Oman. *Journal of clinical nursing*. 2011;20(3-4):571-8.
20. Gupta B. Conflict Management : Need for Organization Effectiveness. *International Journal of Engineering and Management Research (IJEMR)*. 2013;3(5):61-5.
21. Al-Hamdan Z, Norrie P, Anthony D. Conflict management styles used by nurses in Jordan. *Journal of Research in nursing*. 2014;19(1):40-53.

22. Özkan Tuncay F, Yaşar Ö, Sevimligül G. Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *Journal of Nursing Management*. 2018;26(8):945-52.

23. Beheshtifar M, Zare E. Interpersonal conflict : A substantial factor to organizational failure. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2013;3(5):400. (In Persian)

24. Ilies R, Johnson MD, Judge TA, Keeney J. A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor : Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*. 2011;32(1):44-64.

25. Baddar F, Salem OA, Villagrancia HN. Conflict resolution strategies of nurses in a selected government tertiary hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Nursing Education and Practice*. 2016;6(5):91.

26. Iranezhad Parizi M. Management of organizational behavior (in the era of globalization). Tehran : Managers publisher. 2008;348-349. (In Persian)

27. Kaitelidou D, Kontogianni A, Galanis P, Siskou O, Mallidou A, Pavlakis A, et al. Conflict management and job satisfaction in paediatric hospitals in Greece. *Journal of nursing management*. 2012;20(4):571-8.

28. Erdenk N, Altuntaş S. Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies? *Journal of Nursing Management*. 2017;25(5):366-74.

29. Akhoondlotfali P, Hoseini M, Khankeh H, Fallahi KM, Hoseinzadeh S. The effect of emotional intelligence education on job conflict in nurses. 2012;1(1):7-16. (In Persian)

30. Nekuei Moghaddam M, Taghavi Rad A, Hakimipour S, Shafiei M, Goudarzi G. Evaluation of relation between styles of conflict management and creativity of staff in teaching hospitals of Kerman city in 2008. *Journal of Hospital*. 2011;9(3):29-38. (In Persian)

31. Abas NAH, Surdick R, Otto K, Wood S, Budd D. Emotional intelligence and conflict management styles : University of Wisconsin-Stout; 2010;18-22.
32. Elmagri M, Eaton D. Identifying the factors causing interpersonal conflict in organizations. 2011.
33. Lee KL. An examination between the relationships of conflict management styles and employees' satisfaction. International Journal of Business and Management. 2008;3(9):11-25.
34. Papadopoulou D. Methods of organizational conflict management. Scientific Chronicles. 2015;20(2):107-19.
35. Arnold RM, Reitschuler-Cross E. Managing Conflict over Treatment Decisions. Hospital-Based Palliative Medicine : Wiley Online Library. 2015;160-8.
36. Williams F. Interpersonal conflict : The importance of clarifying manifest conflict behavior. International Journal of Business, Humanities and Technology. 2011;1(3):148-60.
37. Iranzhad Parizi M. Management of organizational behavior (in the era of globalization). Tehran : Managers publisher. 2008. (In Persian)
38. Fakhimi F. Organization and Management, Theories, Duties and Responsibilities. Tehran : Fresh Air Publishing. 2013;611-618 (In Persian)
39. Slaikeu KA, Hasson RH. Controlling the costs of conflict : How to design a system for your organization : John Wiley & Sons. 2012.
40. Başoğul C, Özgür G. Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. Asian nursing research. 2016;10(3):228-33.
41. Ghaziasgar M, Vahdat S, Hesam S. Development and Psychometric "Evaluation of Hospital Cost Management Scale". Journal of Health Promotion Management. 2020;9(5):25-33.(In Persian)

42. Ghasemyani S, Pourreza A, Mahmoodi M. Survey on Conflict Level and Conflict Management Strategies among Nurses in General Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Payavard Salamat*. 2017;11(1):20-30. (In Persian)
43. Al-Hamdan Z. Nurse managers, diversity and conflict management. *Diversity in Health and Care*. 2009;6(1):31-43.
44. Hosseini M, Khankeh H, Hosseinzadeh S. The effect of emotional intelligence education on job conflict in nurses. *Journal of Health Promotion Management*. 2012;1(1):7-16. (In Persian)
45. Al-Hamdan Z, Nussera H, Masa'deh R. Conflict management style of Jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay. *Journal of nursing management*. 2016;24(2):E137-E45.
46. Tilden VP. The tides of change : Are we ready for interprofessional collaboration? *Nursing outlook*. 2011;59(3):107-8.
47. Yılmaz F, Öztürk H. Hastanelerde Yönetici Hemşirelerin Karşılaştıkları Çatışma Nedenleri ve Çatışma Yönetim Yaklaşımları . *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*. 2011;19(3):145-52.
48. Al-Hamdan Z, Adnan Al-Ta'amneh I, Rayan A, Bawadi H. The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse managers. *Journal of nursing management*. 2019;27(3):560-6.
49. Bender M, Connelly CD, Brown C. Interdisciplinary collaboration : The role of the clinical nurse leader. *Journal of Nursing Management*. 2013;21(1):165-74.
50. Johansen ML. Keeping the peace: Conflict management strategies for nurse managers. *Nursing Management*. 2012;43(2):50-4.

51. Kim W, Nicotera AM, McNulty J. Nurses' perceptions of conflict as constructive or destructive. *Journal of advanced nursing*. 2015;71(9):2073-83.
52. Ganji Zadeh M, Naderi M, Mansoureh Zaghari Tafreshi M, Niroumand Zandi K. Factors affecting conflict among emergency nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2016;5(2):18-25. (In Persian)
53. Mosadeghrad A, Mojbafan A. Conflict management styles of nurse managers in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences: 2015. *Iran journal of nursing*. 2017;30(107):62-73. (In Persian)
54. Mosadeghrad AM, Arab M, Mojbafan A. Study of Conflict Management Styles in Tehran University Affiliated Hospitals. *Health-Based Research*. 2016.
55. Faghisolouk F, Valinejadi A, Raeissi P. A Survey on the Relationship between Leadership Style and Strategy of Conflict Management among Top Managers of Urmia Hospitals: 2013. *Journal of Hospital*. 2014;13(3):109-15. (In Persian)
56. Guerra ST, Prochnow AG, Trevizan MA, Guido LdA. Conflict in nursing management in the hospital context. *Revista latino-americana de enfermagem*. 2011;19(2):.۳۶۲-۹
57. Amestoy SC, Backes VMS, Thofehrn MB, Martini JG, Meirelles BHS, Trindade LdL. Conflict management: challenges experienced by nurse-leaders in the hospital environment. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. 2014;35(2):79-85.
58. Emami Sigaroodi A, Dehghan Nayeri N, Rahnavard Z, Nori Saeed A. Qualitative research methodology: phenomenology. *Journal of Holistic Nursing And Midwifery*. 2012;22(2):56-63. (In Persian)



بسمه تعالی

صور تجلسه دفاع از پایان نامه

تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۰۹

شماره ۱۳۹۷/۰۶/۰۹

پیوست.....

دانشگاه علوم پزشکی کرمان

تحصیلات تکمیلی دانشگاه

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی خانم زینت مهر جردی استیبرق دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان تحت عنوان: بررسی میزان و علل تعارض و شناسایی سبک های مدیریت آن در بین پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۷ در ساعت ۱۲:۳۰ روز یکشنبه مورخ ۹۹/۶/۳۰ با حضور اعضای محترم هیات داوران متشکل از:

| سمت | نام و نام خانوادگی | امضا |
|----------------------------|--------------------------|------|
| الف: استاد راهنما | آقای دکتر امیر اسماعیلی | |
| ب: استاد مشاور | آقای دکتر یزدی فیض آبادی | |
| ج: عضو هیات داوران (داخلی) | آقای دکتر گودرزی | |
| د: عضو هیات داوران (خارجی) | خانم دکتر فرخ زادیان | |
| ه: نماینده تحصیلات تکمیلی | آقای دکتر امیر اسماعیلی | |

تشکیل گردید و ضمن ارزیابی به شرح پیوست با درجه عالی و نمره ۱۸/۱۸ مورد تأیید قرار گرفت.

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی
معاونت آموزشی